

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan umum dan kesejahteraan dan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas hidup seseorang. Rongga mulut dan gigi yang sehat menjadi hal yang sangat penting dan hanya dapat dicapai apabila rongga mulut senantiasa bersih. Rongga mulut dan gigi yang bersih membuat orang merasa lebih percaya diri untuk berbicara, makan, dan bersosialisasi tanpa rasa sakit, tidak nyaman ataupun rasa malu (Azikin dkk, 2020).

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu indikator kesehatan manusia secara keseluruhan dan kualitas seseorang. Berdasarkan riset kesehatan gigi dan mulut (Riskesdas) pada tahun 2018, sebanyak 57,6% penduduk mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut dengan hanya terdapat 10,2% tenaga medis. Salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai permasalahan kesehatan gigi dan mulut ialah dengan diberikannya pelayanan kesehatan gigi dan mulut (WHO 2020 ; Menkes RI 2019).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kesehatan yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit baru-baru ini menjadi industri yang sangat kompetitif. Salah satu faktor terpenting untuk mencapai keunggulan kompetitif adalah kualitas layanan. Setiap rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam manajemen yang baik, rumah sakit perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk keberhasilan masa depan organisasinya (Meesala & Paul, 2018).

Rumah sakit merupakan penyedia jasa kesehatan dimana kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik sampai saat ini. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan baik rumah sakit dalam maupun luar negeri menyebabkan pihak rumah sakit menawarkan pelayanan yang terbaik dan menggerakkan pemasaran aktif (Silalahi & Sinaga, 2019).

Berdasarkan UU Pasal 49 No 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif, sehingga menurut Undang-Undang Kesehatan, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

Salah satu kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh rumah sakit adalah mutu pelayanan dokter, selain itu fasilitas juga merupakan salah satu pendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu layanan dokter sendiri dilihat dari metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry, (1991) yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa (Salman, 2019).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien sebagai konsumen, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat.

Pengalaman pasien merasa puas atau tidak setelah mendapatkan perawatan di rumah sakit sangat menentukan apakah pasien akan menggunakan jasa rumah sakit tersebut lagi atau tidak. Sehingga bila ada pasien yang tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut (Wardhani dkk, 2020).

Dalam hal ini, kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah rumah sakit telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil, dan merata (Hasan dan Putra, 2019). Akan tetapi pada

kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan, dimana tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya.

Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan (Djohar dkk, 2018).

Masyarakat yang kritis dalam mencari pelayanan kesehatan mereka tidak hanya mencari kesembuhan atau kesehatan yang merupakan *core product* dari rumah sakit, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan sebagai atribut produk dalam berbagai bentuk seperti proses pendaftaran yang cepat termasuk kemudahan dalam cara pembayaran, perawat dan staf rumah sakit yang cepat tanggap terhadap kebutuhan mereka, mendapatkan informasi yang jelas atas pertanyaan mereka. Tuntutan atau harapan dari calon pasien inilah yang mendorong manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien puas dan loyal terhadap produk jasa yang telah diberikan (Malinda dan Sari, 2020).

Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama merupakan salah satu bentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting bagi rumah sakit, sehingga rumah sakit harus mampu mempertahankannya. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pasien baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan profit bagi rumah sakit.

Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru. Selain dalam hal biaya pemasaran lebih sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru. Dan untuk memperbaiki dan meningkatkan loyalitas pasien, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhinya. Perilaku pembeli dapat dijadikan

kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama (Hakim dkk, 2019).

Klinik gigi yang pada awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial, oleh berbagai perubahan pada industri kesehatan. Sehingga mutu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan terhadap loyalitas pasien di sebuah poli gigi rumah sakit maupun praktek dokter gigi pribadi.

RSU Muslimat Ponorogo merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Kabupaten Ponorogo. Berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 173 Desa Surodikraman Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo. Rumah sakit ini memiliki pelayanan rawat jalan, salah satunya yaitu poli gigi yang menyediakan pelayanan terkait kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat luas khususnya bagi warga di Kabupaten Ponorogo dan sekitarnya.

Dengan demikian dari beberapa pasien yang berkunjung ke poli gigi RSU Muslimat Ponorogo, maka yang menjadi topik perbincangan akhir-akhir ini yaitu tentang mutu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut tidak terlepas dari semakin banyaknya jumlah klinik gigi di Kabupaten Ponorogo dan semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas klinik gigi untuk memperoleh layanan kesehatan.

Menurut Muninjaya (2015), salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit dan sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan ialah kepuasan dan loyalitas pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari total kunjungan pasien di rumah sakit. Berdasarkan hasil survei menunjukkan data kunjungan 2 tahun terakhir di poli gigi RSU Muslimat Ponorogo pada tahun 2021 berjumlah 1.416 orang dan tahun 2022 berjumlah 1.594 orang, sehingga dari data tersebut kunjungan pasien mengalami peningkatan. Sedangkan untuk data kunjungan ulang pasien mengalami penurunan dimana pada tahun 2021 berjumlah 651 orang, dan pada tahun 2022 berjumlah 530 orang. Hal ini menunjukkan perbedaan dengan teori yang menyebutkan bahwa terdapat adanya pengaruh mutu dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti pengaruh faktor mutu dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi RSU Muslimat

Ponorogo, untuk meningkatkan loyalitas pasien melalui mutu dan kepuasan pasien di pelayanan poli gigi.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh faktor mutu dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi RSUD Muslimat Ponorogo?.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh faktor mutu dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi RSUD Muslimat Ponorogo.

2. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui pengaruh faktor mutu terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi RSUD Muslimat Ponorogo
- Untuk mengetahui pengaruh faktor kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi RSUD Muslimat Ponorogo

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis dapat digunakan sebagai dasar bagi peneliti lain sebagai pembandingan dan acuan untuk penelitian terkait pengaruh faktor mutu dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Profesi (Program Studi)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau rujukan untuk mengembangkan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Mutu dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Pelayanan Poli Gigi RSUD Muslimat Ponorogo”

b. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, memberi masukan dan juga bahan pertimbangan dalam mengembangkan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh faktor

mutu dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi Rumah Sakit.

c. Manfaat Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai aplikasi teori beserta dengan kenyataan dilapangan, khususnya mengenai pengaruh faktor mutu dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di pelayanan poli gigi Rumah Sakit.

d. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar masyarakat dapat merasakan peningkatan mutu dan kepuasan terhadap pelayanan poli gigi di RSUD Muslimat Ponorogo.

E. Perbedaan Penelitian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Antukay, N. (2022)	The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patient Loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital Gorontalo	Persepsi pasien dan kualitas yang diberikan akan mempengaruhi citra rumah sakit, terlebih pada pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap, hal itu justru semakin melekat pada pengalaman pasien. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kooperatif pasien dan menjadikan hubungan jangka panjang dan menarik pelanggan lain untuk mencari pengobatan di rumah sakit tersebut, di era persaingan pelayanan yang semakin ketat. Hal ini memungkinkan untuk pasien tersebut untuk kembali mencari perawatan jika membutuhkan di rumah sakit yang sama, sehingga akan meningkatkan loyalitas

pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Kota Gorontalo. Penelitian ini melihat loyalitas pasien di pelayanan rawat inap, ruang pediatrik, internal dan nifas, yang dilihat dari sumber daya manusia, pelayanan kesehatan, dan juga fasilitas di RSIA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah *cross sectional* yang menganalisis pengaruh antara variabel independen (citra rumah sakit dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (loyalitas pasien) di RSIA Sitti Khadijah Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien sehingga diperoleh *P value* sebesar 0,04 karena secara signifikan kurang dari 0,05 ($0,04 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan H1 adalah diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,04 dari hasil di atas, yaitu citra rumah sakit dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Kota Gorontalo.

Perbedaan dengan penelitian saya adalah bahwa variabel menggunakan citra rumah

sakit dan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian saya menggunakan mutu dan kepuasan pasien. Lokasi penelitian dalam penelitian ini bertempat di pelayanan rawat inap, ruang pediatrik, internal serta nifas. Sedangkan pada penelitian saya bertempat di poli gigi.

- 2 Setianingsih, Hubungan Bauran Di Indonesia, layanan kesehatan di A., dan Pemasaran dan perusahaan dalam sektor rumah sakit Rahayu, P. Layanan dihadapkan pada tuntutan peningkatan (2018) Pelanggan dengan pelayanan publik dan ancaman bisnis. Loyalitas Pasien
- Persepsi bauran pemasaran merupakan suatu alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan, agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan pada yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Produk, lokasi, promosi, harga, orang (SDM), bukti fisik, proses dan layanan pelanggan masuk ke dalam persepsi bauran pemasaran. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi bauran pemasaran dan layanan pelanggan terhadap loyalitas pasien di Instalansi Rawat Jalan RSK. Dr. Sitanala Tangerang Tahun 2017. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara produk (jasa) terhadap loyalitas pasien dengan $P\ value = 0.025$ nilai OR 4,263.
-

Adanya hubungan yang signifikan antara layanan pelanggan terhadap loyalitas pasien dengan $P\text{ value} = 0.002$ nilai 7,333.

Perbedaan dengan penelitian saya adalah bahwa penelitian ini meneliti tentang hubungan terhadap loyalitas pasien yang dilihat dari bauran pemasaran dan layanan pelanggan, sedangkan penelitian saya dilihat dari faktor mutu dan kepuasan.

-
- | | | | |
|---|--|---|--|
| 3 | Mailintina, Y., Dewi, S., dan Hutapea, F. (2019) | Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018 | Instalasi Rawat Jalan (IRJ) adalah unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik mereka yang akan menjalani perawatan rawat jalan dan mereka yang akan dirawat di rumah sakit. Pemberian layanan di IRJ pertama kali dilakukan di jendela tiket yang dikelola oleh Rekam Medis Rawat Jalan. Salah satu dimensi kualitas layanan kesehatan adalah akses ke layanan yang ditandai oleh waktu tunggu pasien. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif analitik dengan metode analitik observasional dan desain penelitian survei cross sectional. Dari hasil pengujian statistik didapatkan bahwa fungsi terapi berpengaruh positif terhadap Kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Brimob. Hal ini dapat dilihat dari nilai nilai $Sig= 0.023 > 0.05$ terima H_0 artinya ada hubungan antara fungsi terapi terhadap kunjungan ulang. |
|---|--|---|--|

Perbedaan dengan penelitian saya adalah

			pada penelitian ini meneliti mengenai mutu terhadap loyalitas, sedangkan pada penelitian saya juga meneliti tentang variabel kepuasan terhadap loyalitas pasien.
4	Anfal, A.L. (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018	<p>Rumah sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan agar pasien merasa senang untuk berobat di rumah sakit. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan didapatkan 5 orang (62,5%) dari 8 pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah survei yang bersifat deskriptif analitik dengan penelitian <i>Cross sectional</i>. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian saya adalah meneliti mengenai kualitas pelayanan dan</p>

			<p>citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien, sedangkan pada penelitian saya meneliti tentang mutu dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.</p>
5	<p>Surachman, S. S., dan Agustina, F. (2023)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang</p>	<p>Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang sangat penting karena rawat jalan merupakan sumber pertama pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan, menjadi tempat untuk <i>follow-up</i> kondisi pasien, perawat rutin yang berkelanjutan serta menjalankan fungsi perantara dengan menjadi pusat rujukan pertama untuk rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan gambaran pengaruh antar variabel. Berdasarkan uji F bahwa nilai F lebih besar dari pada nilai F tabel ($19,603 < 3,06$), dengan kata lain signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, kedua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien.</p> <p>Perbedaan dengan penelitian saya adalah penelitian ini menggunakan populasi pasien rawat jalan, sedangkan penelitian saya menggunakan pasien di pelayanan poli gigi.</p>
6	<p>Nurhidayat, M. (2019)</p>	<p>Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan</p>	<p>Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua merupakan rumah sakit swasta di Kota Delitua yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan RSUD Hidayah</p>



Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap Pada Instalasi Rawat Inapanak Di Rsu Hidayah Delitua 2017

Delitua masih belum maksimal sehingga menyebabkan loyalitas kunjungan berobat pasien rawat inap anak juga berkurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi 5 indikator yakni bukti langsung, daya tanggap, reliabilitas, jaminan dan kepedulian terhadap loyalitas pasien berobat pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hidayah Delitua. Jenis penelitian yang digunakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *explanatory*. Analisis data dilakukan dengan uji regresi untuk mengetahui variabel paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien berobat. Faktor paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan. Hal ini diindikasikan oleh nilai Exp (B) tertinggi yang dihasilkan oleh bukti fisik, yakni sebesar 8.498 disusul oleh variabel jaminan dengan nilai Exp (B) 7.750. Faktor paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan.

Perbedaan dengan penelitian saya adalah pada penelitian variabel menggunakan mutu terhadap loyalitas pasien, sedangkan pada penelitian saya juga meneliti mengenai variabel kepuasan pasien.

